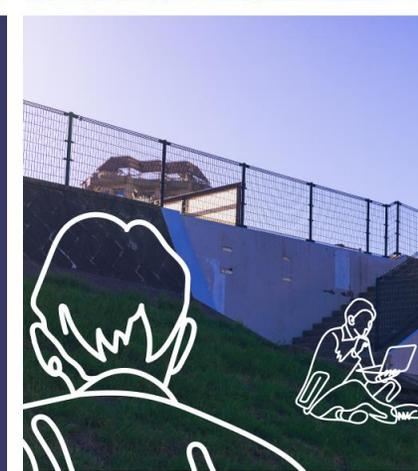


部門別・施策別1on1最新事例

数百社の1on1改善支援から見えてきた、
部門特性と施策の狙いを踏まえた1on1の定着と質向上のアプローチ

Kakeai
このとき、これから変わるとき。



1.部門別1on1の実践事例

1on1の目的の実践事例／1on1実施の難しさと対処法／1on1推進の周知例

- 営業部門
- エンジニア・開発部門
- 製造系現場部門
- 新規事業部門
- コールセンター部門
- コーポレート部門

2.施策別1on1の実践事例

1on1の目的と実施概要例

- 新入社員の活躍支援
- 中途入社者の活躍支援
- 若手社員向けのメンター制度

1on1ミーティングと 他のミーティングの 違い

1on1ミーティングとは、上司や
業務主体の会議ではなく、部下を
主体としながら、部下の日常や成
長を支援するための、継続的な面
談です。

	業務のミーティング	1on1ミーティング
主体	上司や業務	部下
頻度	随時	定期（月1~2回・30分~60分） +自由にいつでも
状態	上司 > 部下	上司 = 部下 上司というよりも「先輩」という イメージ
意識される ポイント	適切な、指示・判断・調整	相互理解・信頼関係の醸成・ 支援・共に考える・気づきの提供
会話の テーマ	業務	業務・キャリア・プライベート・ 人間関係・スキルや力の向上 …etc.

部門別

1on1の最新実践事例

1on1をもっと部下がより良くなるための時間に。

エンゲージメント向上、成長支援、組織風土の改革などの目的で取り組まれている1on1の質の向上に向けて、より部門・業務特性を踏まえて1on1を活用する事例が増えてきました。

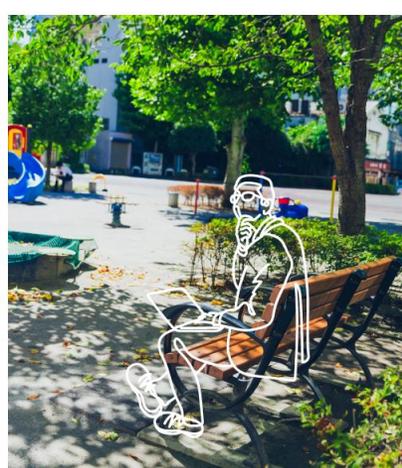
業務の性質に応じた目的や進め方を工夫することで、1on1の意義が深まり、より実践的な対話が生まれます。

本資料では、1on1の目的別の実践事例、1on1実施の難しさと対処法、1on1推進の周知例の観点で、部門別の取り組み事例を紹介していきます。

< 営業部門 >

1on1の推進と

1on1支援ツールKakeai活用事例



営業部門 | 1on1の目的の実践事例

営業部門における1on1は、売上目標の達成に向けたパフォーマンス支援、個々の営業スキルの成長促進、心理的安全性の確保を中心に実施されています。具体的には、顧客対応の課題や商談進行上のボトルネックを早期に発見し、解決策を一緒に考えるプロセスが重視されています。さらに、厳しい目標や競争環境の中でも、安心して課題や不安を共有できる心理的安全性の確保を目的としたコミュニケーションも重要視されています。

No	分類		目的	例
1	パフォーマンス支援	目標達成に向けた行動計画の支援	個々の営業担当が設定したKPIや目標に向かって効果的に進むための具体的なアクションを明確化する	今月の商談数や受注率を達成するためのアプローチ改善や課題解消
2		個別課題の早期発見と対処	各営業担当者が抱える課題（特定の顧客対応、商談スランプなど）を早期に発見し、適切な支援を提供	見込み客リストの活用方法に関する具体的アドバイス
3	成長支援	スキルアップと成長促進	営業スキル（提案力、クロージング力など）や顧客対応能力を向上させる	商談の振り返りや応酬話法の確認を通じて課題点をフィードバック
4	心理的安全性の向上	問題や困りごとの解消とモチベーション維持	営業担当者が不安や課題を安心して共有し、モチベーションを高く保つ	プレッシャーの多い営業環境でのメンタルケアや励まし

営業部門 | 1on1実施の難しさと対処法



営業現場の1on1は、成果志向が強い中で継続性や質を担保するのが難しい反面、適切に実施すれば大きな効果が期待できます。

対処法としては、短時間での実施、成果との結び付けとKakeaiの活用が有効です。

これらを徹底することで、営業担当者が目標達成に向けて主体的に行動し、組織全体のエンゲージメントと業績を向上させることが可能になります。

No	分類	理由	対処法	具体例
1	営業活動が忙しく、時間を確保しにくい	営業担当者は外出や顧客対応が多く、スケジュールが流動的	短時間でも定期的実施	1回30分ではなく、15分間のミニ1on1を週1回実施
			Kakeaiビデオ通話の活用	営業現場では移動が多いため、リモートでの実施を活用
			スケジュールに組み込む	営業会議の後に1on1をセットで実施。効率的に時間を活用
2	成果志向が強く、対話の優先順位が低い	営業現場では数値目標（売上、受注数）が重視され、対話に時間を割く意識が低い	成果目標と直結させる	数値目標を達成するための行動計画を1on1の中心テーマに
			Kakeaiの継続的に話せるテーマで「成果確認」から「行動改善」へのシフト	単なる進捗確認ではなく、次の一手に焦点を当てた対話に
			成功事例の共有	他の営業担当の成功事例を紹介し、即実践できる方法を提供
3	個別対応の難しさ、心理的安全性の担保の難しさ	営業担当者ごとにスキルレベル、課題、モチベーションが異なり、一律のアプローチが通用しない。	・ Kakeaiの固定テーマのカスタマイズ:	1on1で扱う質問やトピックをテンプレート化して上司の負担を軽減
			Kakeaiの文字起こし & 履歴で振り返りを簡易化	過去の1on1内容を手軽に記録し、次回の対話に活用
		上司も業務と1on1の違いを踏まえた切り替えが難しい	信頼関係の構築	数値に偏らない「雑談」や「感謝」を盛り込み、部下が安心して話せる環境を作り、一方的なアドバイスではなく、部下の話を引き出す時間に

営業部門 | 1on1推進の周知例

日本の法定労働時間（週40時間）を基準にすると、月の労働時間は約173.33時間です。

このうち、1on1に1人あたり月1回30分（0.5時間）を割くと、全労働時間の約0.29%に相当します。

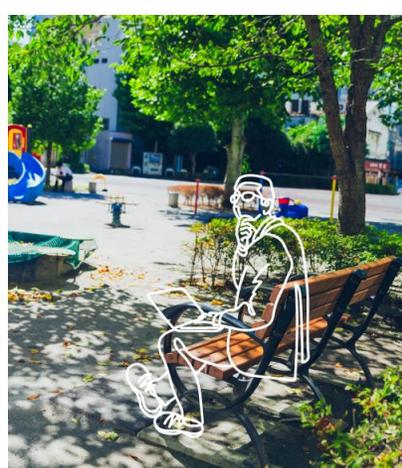
1on1は非常に小さな時間投資でありながら、エンゲージメントやパフォーマンス向上など大きな効果を期待できる施策です。

No	1on1にネガティブなマネジャーの声	周知例
1	「普段の会話で十分だ。 コミュニケーションはとっている」	<p>「普段の会話は確かに重要ですが、それは目先の案件の進捗確認が中心になりがちです。<u>1on1では、部下のキャリア、モチベーション、スキルアップなど、普段触れないテーマを深掘り</u>できます。</p> <p>営業現場では、プレッシャーやスランプがつきもの。<u>普段の会話でそれを拾えず、メンバーが孤立感や不安を抱えることがあります。1on1は、上司が「見守られている」「支援されている」と感じてもらうための機会です</u>」</p>
2	「時間がない」	<p>「1on1は月1回30分でも効果を発揮します。<u>これは全労働時間のわずか0.29%の投資です。それで部下が成長し、営業成果が向上するならば、コスト対効果は非常に高い</u>と言えます。</p> <p>普段の会話では聞けない『<u>最近どう感じている？</u>』というような話をするすることで、<u>部下がプレッシャーに押しつぶされるのを防ぐことができます。さらにチーム全体の成績を底上げするために、1人ひとりの課題にしっかり向き合う時間を確保することが結果的に効率的です。</u>」</p>
3	「結果が出なければ意味がない」	<p>「1on1の目的は、<u>短期的な成果だけではなく、部下の自律的な成長を促すこと</u>です。 その結果、<u>部下の営業スキルが向上し、成果に直結</u>することが期待できます。</p> <p>長期的には、<u>部下が独り立ちして自律的に成果を上げられるようにするため、1on1で個別の成長支援</u>をすることが重要です。」</p>

<エンジニア・開発部門>

1on1の推進と

1on1支援ツールKakeai活用事例



エンジニア・開発部門 | 1on1の目的の実践事例

エンジニア・開発部門における1on1は、パフォーマンス支援、成長支援、心理的安全性の向上のいずれかを重視する方針を示しながら、1on1ごとにメンバーが話したいテーマを持ち込むことを奨励するケースが多くなっています。具体的には、プロジェクト進行における課題の早期発見や解決、新しい技術習得の支援、そして安心して意見交換ができる環境作りを目的としています。

No	分類		目的	例
1	パフォーマンス支援	プロジェクト目標達成の支援	技術的課題や進行上の障害を早期発見し解決する	プロジェクト進行中のリスクを早期に特定し、適切な対策を迅速に立案 遅延が発生しているタスクの優先順位付けと効率的なアプローチの提案
2	成長支援	スキルアップと成長促進	フルスタックエンジニアや専門特化型エンジニアなど、個々のキャリアパスに応じたキャリア目標と取り組むことの明確化	技術の深掘り（学習機会の提供）、実際のプロダクション課題を題材にした問題解決能力の向上、建設的なフィードバックを行うソフトスキルの習得
3	心理的安全性の向上	<チーム> 個人の集まりではなく、協力し合えるチームを作る	チームの会議で発言しきれていないことや本人も自信を持っていないことを拾い上げる	新たに取り入れる言語やフレームワーク、開発プロセスに対する改善点を意見交換する
4		<個人>問題や困りごとの解消とモチベーション維持	メンバーが「できない」「困っている」ことを伝えやすくし業務に集中できるようにする	個々の失敗経験や挑戦した結果についてポジティブなフィードバックを行う

エンジニア・開発部門 | 1on1実施の難しさと対処法

エンジニアは個人作業が多く、1on1が技術的な議論や進捗確認に偏ると価値を感じにくくなります。そのため、「キャリア開発」や「個人の成長」に焦点を当て、Kakeaiを活用して事前準備やテーマ設定を行います。技術だけでなく、成長計画やスキル習得について継続的に対話し、履歴を残すことで1on1の意義を高めます。

No	分類	理由	対処法	具体例
1	個人作業が多く、1on1の重要性が伝わりにくい	技術的な議論や進捗確認に偏ると、他の場でも話せる内容になりがちで、1on1の特別な価値が伝わりにくい	1on1の位置付けを明確にする	1on1を「キャリア開発」や「個人の成長」に焦点を当てる時間として位置づける
			Kakeaiを使って事前準備を行う	「業務」「キャリア」「課題」の中から話したいテーマをメンバーに選んでもらう
			Kakeaiの継続的に話せるテーマでキャリアやスキルアップについて対話する	継続的にキャリアやスキルアップについて対話し履歴を残す
2	技術的な議論が中心になり、キャリアや成長支援の対話が少ない	1on1が進捗確認や技術的な課題解決に偏りがちで、個人の成長支援に時間を割けない	位置付けを変えて1on1を実施	「技術」「キャリア」などのテーマを変えて1on1を実施
			Kakeaiの固定テーマのカスタマイズ	1on1で扱う質問やトピックをテンプレート化して上司の負担を軽減
			短期・中長期の視点で対話する	成長計画やスキル習得のロードマップを1on1で確認する

エンジニア・開発部門 | 1on1推進の周知例



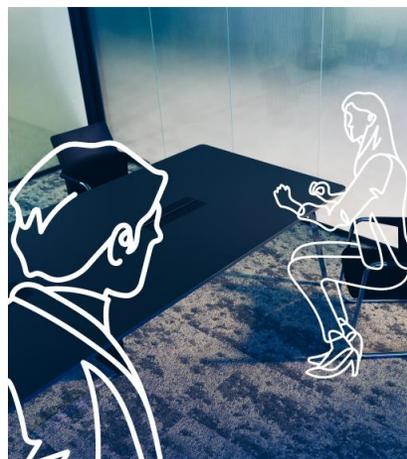
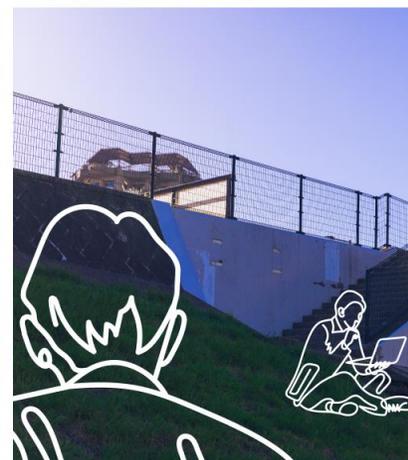
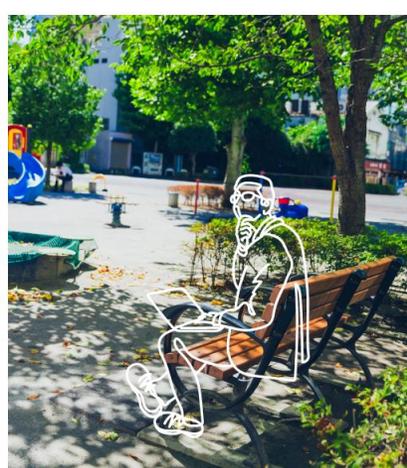
エンジニア・開発部門における1on1は、キャリア形成、技術支援、タスク調整、開発環境改善を深掘りし、個々の成長とモチベーション向上を支援する場です。これらの価値をマネジャーとメンバー双方が認識し、中長期的な成果とチーム全体の生産性向上を共に目指すことが重要です。

No	1on1にネガティブなマネジャーの声	周知例
1	「技術的な話は 普段の開発ミーティングで十分では？」	<p>確かに、普段の開発ミーティングだけでは<u>エンジニア個人のキャリア形成、技術の深掘り、業務負担のバランス調整、モチベーション維持</u>について、十分に話し合う機会が得られないのが現実です。</p> <p>1on1では、「<u>新しい技術の学習機会をどう作るか</u>」「<u>今後目指すキャリアに必要なスキル</u>」「<u>現在のタスク配分の調整が必要か</u>」「<u>開発環境や働き方の改善点</u>」といったテーマについて個別に深く話し合うことができます。<u>特に、リーダーやマネジャーが意図しないまま、個人の課題やストレスが蓄積しているケースも多い</u>ため、定期的に1on1の場を設けることで、パフォーマンスの最大化とスムーズな業務推進が可能になります。</p>
2	「コードレビューでフィードバックを しているので問題ない」	<p>コードレビューのフィードバックはあくまで技術的な改善点に焦点が当たりやすく、<u>エンジニア個々のキャリアやモチベーション、業務の取り組み方</u>について議論するには不十分です。</p> <p>1on1では、「<u>次にどんなプロジェクトに取り組みたいか</u>」「<u>現状の業務負担が適切か</u>」「<u>キャリアをどう構築していきたいか</u>：といった、<u>個々の将来を見据えた深い対話を行うことが可能です</u>。また、エンジニアによっては、<u>コードレビューの場で言い出しにくいことや、業務上の課題を1on1で相談することで解消するケースも多くあります</u>。</p> <p>さらに、1on1を通じて得られたメンバーの意見や希望を反映することで、<u>業務アサインの最適化</u>もできます。</p>
3	「結果が出なければ意味がない」	<p>「1on1はにより、<u>チーム全体での効率的なタスク管理が可能になり、結果的に日々の業務の負荷も軽減</u>されます。また、<u>部下が長期的に成長することで、将来的にマネジャー自身の負担も軽減する効果が期待</u>できます。</p> <p>さらに、1on1で話した内容を元に、<u>部下のキャリア形成や新しいプロジェクトへのアサイン計画を立てることで、個々のモチベーションを高め、離職防止につなげることも可能です</u>。短期的には時間が必要ですが、中長期的に見れば1on1は、<u>チームの成果と安定運営を支える重要な投資</u>と言えるでしょう。」</p>

< 製造系現場部門 >

1on1の推進と

1on1支援ツールKakeai活用事例



製造系現場部門 | 1on1の目的の実践事例

製造系現場部門における1on1は、パフォーマンス支援、エンゲージメント、心理的安全性の向上のいずれかを重視する方針を示しながら、改善提案の収集や安全意識とリスク管理の徹底も目的に含めることが多いです。1on1ごとにメンバーが話したいテーマを持ち込むことも奨励します。

No	分類	目的	例	
1	パフォーマンス支援	現場の作業効率とスキル向上 改善提案の収集	従業員の仕事プロセスや技能に関する課題を特定し、改善するための具体的な指導を行う 現場に最も近い従業員から具体的な改善アイデアを収集し、生産性や業務効率を向上する	機械操作の習熟度向上や、生産ラインでの効率的な動き方の指導 現場での無駄を削減するための提案を話し合う
2		安全意識とリスク管理の徹底	製造現場では安全が最優先事項であり、1on1を通じて従業員個々の安全意識を高める	「ヒヤリハット」体験を共有し、再発防止策を考える
3	エンゲージメント向上	従業員のモチベーション維持	単調になりがちな現場作業の中で、従業員のやる気や成長意欲を維持する	成果を認め、将来のキャリアプランについて話し合う
4	心理的安全性の向上	問題や困りごとの解消とモチベーション維持	チーム全体の中で埋もれがちな個々の悩みや困難を早期に発見し、解決する	人間関係の問題や業務上の不満に対する支援

製造系現場部門 | 1on1実施の難しさと対処法

製造現場の1on1は、スケジュールや文化的な課題により実施が難しいですが、これらの対処法を活用することで成功率を高められます。特に、短時間での実施や現場改善提案の重視、Kakeaiの活用を組み合わせることで、従業員のモチベーションや安全意識を高めるだけでなく、現場全体の効率化にも寄与します。

No	分類	理由	対処法	具体例
1	現場作業のスケジュールがタイト	製造現場では稼働率が重要視され、1on1のために作業を中断することが難しい	短時間でも定期的に実施	1回30分ではなく、15分間のミニ1on1を週1回実施
			交代制や非稼働時間を活用	シフトの合間や稼働が落ち着く時間帯に1on1を実施
			スケジュールに組み込む	月初や週の始めに1on1の日程を事前に固定する
2	上司の負担が大きい	現場監督者は日々の進捗管理や問題解決に追われており、1on1の準備や実施に時間を割く余裕がない	権限委譲して上司役を増やす	リーダー層に上司役を依頼しメンバー5-10名と1on1をしてもらう
			Kakeaiの固定テーマのカスタマイズ	1on1で扱う質問やトピックをテンプレート化して上司の負担を軽減
			Kakeaiの文字起こし&履歴で振り返りを簡易化	過去の1on1内容を手軽に記録し、次回の対話にスムーズに活用
3	現場特有の文化的要因 従業員の対話への抵抗感	製造現場はトップダウン型のコミュニケーションが多く、対話や意見交換に慣れていないことが多い	現場改善提案を重視	1on1の場を単なる「個人対話」ではなく、「現場改善提案の共有」の場として位置づける
			チーム全体でのフィードバック共有	個人1on1と合わせて、グループでの改善提案会議を併用
			Kakeaiのサーベイでの意見収集	個人のコンディション把握、現場の改善のアイデアを事前に収集してチームの回答傾向をもとに対話する

製造系現場部門 | 1on1推進の周知例

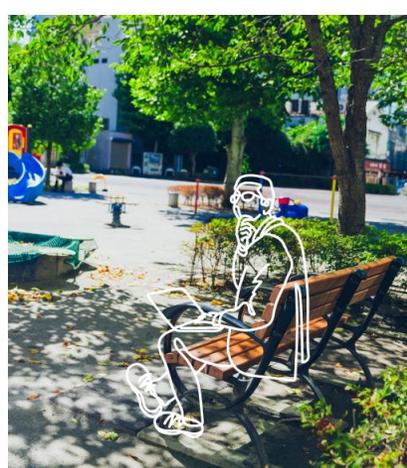
普段の会話では、業務の進捗確認や指示が中心になりがちです。一方、1on1では従業員個々の成長やモチベーション維持、スキルアップなど、日常業務では触れられないテーマを深掘りすることで、現場全体の底上げが可能になります。

No	1on1にネガティブなマネジャーの声	周知例
1	「普段の会話で十分だ。 コミュニケーションはとっている」	<p>「1on1の場で「どの工程で時間がかかっているか」を具体的に聞き、道具の使い方に課題があることを発見。<u>個別にスキル指導を行い、その後作業時間を20%短縮できました。</u></p> <p>普段の忙しい会話では見えない課題が、1on1では浮き彫りになり、具体的な解決策を見つけることができます。」</p>
2	「時間がない」	<p>「1on1は1人あたり30分も必要ありません。1回15分の「ミニ1on1」を月1回でも十分に効果を発揮します。</p> <p>20人のメンバーがいて、1人15分で1on1を実施すると、月に合計5時間の投資で済みます。この5時間が従業員のスキル向上やモチベーション維持に繋がるなら、業務効率の改善効果は投資対効果として非常に高いです。</p> <p><u>1on1でAさんの提案をじっくり聞き、提案の一部を次のミーティングで採用。Aさんは「意見が反映された」と感じ、作業への意欲が向上しました。1on1で『自分の意見が尊重されている』と感ずることで、従業員のモチベーションが高まり、現場全体のパフォーマンスに影響します。」</u></p>
3	「1on1をする 部下の人数が多すぎる」	<p>「1on1は優先順位をつけて段階的に実施可能です。まずは、<u>新人やスランプ中の従業員、リーダー候補など、特に支援が必要なメンバーに絞り込んで始めるのも効果的です。</u></p> <p><u>1on1の場でBさんが悩みを打ち明け、適切な調整やフォローを行ったことで、離職を防止した例もあります。普段の業務中には話せない個人的な悩みを1on1で聞くことで従業員の離職を未然に防ぐことができます。」</u></p>

< 新規事業部門 >

1on1の推進と

1on1支援ツールKakeai活用事例



新規事業部門 | 1on1の目的の実践事例

新規事業部門における1on1は、パフォーマンス支援、成長支援、心理的安全性の向上のいずれかを重視する方針を示しながら、メンバーが抱える課題やアイデアを深掘りするケースが多くなっています。具体的には、リスクを迅速に特定し対策を講じながらプロセスを前進させる支援や、新たなスキルの習得を促す取り組み、さらに安心して意見を共有できる環境作りを主眼としています。

No	分類		目的	例
1	パフォーマンス支援	プロジェクト目標達成の支援	プロジェクト進行を加速し成功確率を向上させる	プロジェクト進行中に生じるリスクを迅速に特定し、その場で実行可能な対策を講じながら検証プロセスを止めずに前進させる
3	成長支援	スキルアップと成長促進	プロジェクトを前に進めるために担う業務で不足している力やスキルを特定し、クイックに業務に取り入れる	事業企画・戦略立案、データ分析、プロジェクトマネジメントスキル、リーダーシップなどの観点でのフィードバック
3	心理的安全性の向上	<チーム> 挑戦と失敗をポジティブに捉えられる環境	状況に応じて迅速に動く環境で話しきれてないメンバーの気づきを収集し実行に繋げる	メンバーが気づいている小さな問題や改善アイデアを掘り下げる
4		<個人>プレッシャーを適切に軽減し、挑戦し続けられる支援	目標未達時の心理的負担を軽減するため、短期目標と長期目標の両方を意識し、バーンアウトを防ぐ	「成長のための失敗」という考え方を根付かせ、プロセスや試行錯誤の価値を上司と一緒に振り返る

新規事業部門 | 1on1実施の難しさと対処法

新規事業は短期的な成果を優先しがちで、1on1の時間が確保されにくくなります。
 そのため、短時間でも定期的実施し、意思決定の場として活用することで業務への貢献度を高めます。
 また、メンバーは失敗を評価と結びつけやすく、本音を話しにくいいため、1on1でリスク共有を行い、学びに変える対話を徹底します。

No	分類	理由	対処法	具体例
1	目の前の業務が優先され、1on1の時間が後回しになりがち	短期的な成果を優先する傾向があることに加え、メンバー自身も目の前の業務に集中しがちで、時間を確保する意識が低くなりがち	短時間でも定期的実施	1on1を業務の一部としてスケジュールに組み込み、最低でも月に1回定例化する
			1on1を意思決定の場にする	「1on1で決めるべきこと」を明確にし、アクションに繋げる
			Kakeaiの継続的に話せるテーマで重点課題について対話する	具体的な課題解決や次の打ち手を明確にすることで、業務への貢献度を高める
2	失敗が多く、心理的安全性がないと本音が出にくい	メンバーは「失敗＝評価が下がる」と感じやすい。また、成果を出すプレッシャーが強いため、上司に対して本音で悩みや課題を話しにくくなる	位置付けを変えて1on1を実施	1on1で「リスク共有」をし、リスクの早期発見を可能にする
			Kakeaiの固定テーマのカスタマイズ	「失敗の見える化」を行い、ポジティブな学びに変える
			次に繋がる対話を徹底する	「今回の経験から得たものは？」「次回はどうする？」といった上司側の問いかけを習慣化する

新規事業部門 | 1on1推進の周知例

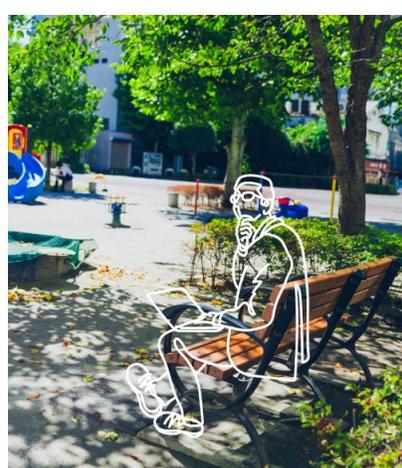
新規事業では、スピード感のある意思決定や裁量の大きな働き方が求められますが、個々の課題や成長機会を見逃さないための1on1が重要です。1on1を活用することで、メンバーの直面している課題や挑戦意欲を把握し、適切なサポートを提供できます。また、役割の流動性が高い環境では、定期的な対話を通じて、適材適所のアサインやスキル向上の機会を創出し、チーム全体の生産性を高めることが可能です。

No	1on1にネガティブなマネジャーの声	周知例
1	「事業の成長が最優先なので、個人の話聞く時間が取れない」	<p>「1on1は、<u>メンバー個々の課題やアイデアを早期に把握し、解決に向けたサポートを行う場</u>です。例えば、「<u>現在直面している課題</u>」「<u>次に挑戦したい領域</u>」「<u>現状の業務負担が適切か</u>」などを話し合うことで、メンバーのモチベーションを向上させ、リスクの迅速な特定と解決を可能にします。</p> <p>また、1on1で得られたフィードバックを基に、<u>役割の見直しによる新しい経験の提供とスキル習得支援を行うことで、メンバーが安心して挑戦できる環境を整えることができます</u>。このプロセスは、<u>短期的な業務負担軽減だけでなく、中長期的には事業推進力の強化と組織の安定運営につながります</u>。」</p>
2	「メンバーに裁量を与えているので、細かくフォローする必要はない」	<p>「<u>新規事業においてメンバーに裁量を与えることは、スピード感のある意思決定や自主性の促進において非常に重要です</u>。しかし、<u>裁量を与えたままフォローを行わない場合、方向性のずれや、課題が表面化せずに放置されるリスクが高まる可能性があります</u>。</p> <p>1on1は、<u>メンバーの裁量を尊重しながらも、必要なタイミングで適切なサポートを提供するための重要な場</u>です。例えば、「<u>意思決定における不安点</u>」「<u>進行中のプロジェクトで直面している課題</u>」「<u>スキルやリソースの不足感</u>」などを話し合うことで、メンバーの潜在的な悩みやアイデアを共有しやすい環境を作り出します。</p> <p><u>裁量を与えるだけでなく、その裁量を効果的に活かせる環境を整えることが、メンバーのモチベーションを高め、持続的な成果を生むために不可欠です</u>。」</p>
3	「普段から議論が活発なので、改めて1on1をする必要はあるの？」	<p>「<u>チームの議論だけでは、個々の考えや成長課題、キャリアの方向性まで十分に深掘りすることは難しいのが実情</u>です。</p> <p>1on1は、メンバーが「<u>本当はもっとチャレンジしたいこと</u>」「<u>リーダーにはまだ伝えられていない不安</u>」「<u>個人的なスキルアップの方向性</u>」など、<u>グループの場では話しにくいテーマについて安心して相談できる機会</u>となります。</p> <p>特に、<u>新規事業では役割が流動的であり、個々のモチベーションや適正を定期的に確認することが、適材適所のアサインメントや意思決定のスピード向上につながります</u>。」</p>

<コールセンター一部門>

1on1の推進と

1on1支援ツールKakeai活用事例



コールセンター部門 | 1on1の目的の実践事例

コールセンター部門における1on1は、成長支援、心理的安全性の確保のいずれかを重視する方針を示しながら、メンバー個々のスキルアップやチーム全体の課題解決に取り組むケースが多くなっています。具体的には、複雑な問い合わせやクレームへの対応力を高めるためのスキル習得支援、チーム内での課題を明確化し共有するプロセスの支援、そしてメンバーが会議や日常業務で発言しやすく、安心して意見を共有できる環境作りを目的とする内容となっています。

No	分類		目的	例
1	成長支援	スキルアップと成長促進	複雑な問い合わせやクレームを的確に解決できる力を高める	コミュニケーションスキル、問題解決能力、ITスキルなどの習得支援
2		チーム内での問題解決力の向上	個々人の気づきや学びをそのままにせず、業務の中で解決してもらえるように支援する	チーム内で気になっていることを問題、課題、対応案に整理してチームメンバーに伝えられるように支援する
3	心理的安全性の向上	<チーム> 個人の集まりではなく、協力し合えるチームを作る	チームの会議で発言しきれていないことや本人も自信を持っていないことを拾い上げる	ミーティングで言えなかった課題や意見を個別にヒアリングし、チームでの改善策に繋げる
4		<個人> 顧客対応のストレスマネジメント	メンバーの取り組みに対する感謝や賞賛に加えて、「できない」「困っている」ことを伝えやすくし業務に集中できるようにする	日々の対応実績や成功事例をもとに、メンバーに具体的な褒め言葉や改善のフィードバックを提供 メンバーが「できない」「困っている」ことを素早く共有し、解決策を提示する

コールセンター部門 | 1on1実施の難しさと対処法

コールセンターの1on1はストレスケアに偏りがちですが、成長やスキル向上にも焦点を当て、業務改善の場として活用することが重要です。また、失敗が評価に影響する不安から本音を話しにくいいため、1on1を成長の場として位置づけ、Kakeaiの共有メモを活用しながら成功・失敗・学びを振り返り、ポジティブな対話を定着させます。

No	分類	理由	対処法	具体例
1	1on1がメンバーのストレスケアのみを目的とした時間になってしまう	1on1では「業務の振り返り」よりも「気持ちの発散」に重点が置かれがちになる	ストレスケアに加え、成長やスキル向上にも焦点を当てる	「最近の困りごと」の話に加え、「解決策を一緒に考える」ようにする
			Kakeaiを活用し、1on1のテーマを多様化する	Kakeaiの継続テーマを活用し、キャリアやスキルアップの話題も定期的に取り入れる
			業務改善のアイデア出しの場として活用する	「このクレームは、どう対応すればもっとスムーズだった？」と振り返り、対応力向上につなげる
2	失敗が多く、心理的安全性がないと本音が出にくい	失敗や困りごとを話す「評価が下がるのでは」と不安になりやすい。また、日常的に指導を受ける場面も多く本音を伝えにくい雰囲気生まれやすい	位置付けを変えて1on1を実施	1on1を「成長のための場」と明確にし、評価と切り離す
			1回の1on1でポジティブフィードバックを最低1回は行う	「成功・失敗・学び」をセットで振り返り、改善につなげる
			Kakeaiの上司と部下の共有メモを活用する	「対応の振り返りメモ」を記録し、成長の軌跡を可視化する

コールセンター部門 | 1on1推進の周知例

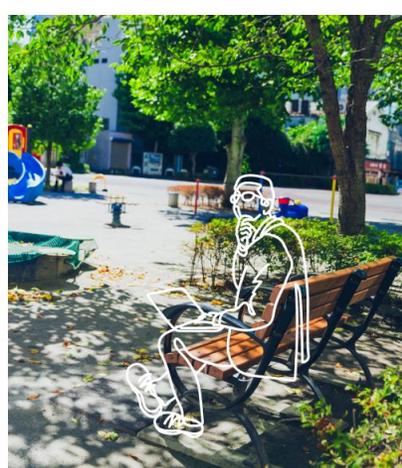
対応スクリプトだけでは、オペレーターの心理的負担や柔軟な対応力の向上を十分に支援できません。1on1を通じて、個々の強みを活かした対応方法を話し合い、業務改善の機会を提供できます。また、シフトの制約がある中でも、優先順位をつけた短時間の1on1を導入すれば、限られた時間で大きな効果を発揮可能です。メンバーが1on1に前向きに取り組めるよう、成長支援の場であることを周知し、業務改善への反映を促すことで、組織全体の生産性向上につなげます。

No	1on1にネガティブなマネジャーの声	周知例
1	「対応スクリプトがあるから個別に話し合う必要はない」	<p>「1on1は、<u>対応スクリプトではカバーしきれない個々の課題やスキル向上の機会を提供する場</u>です。例えば、「クレーム対応時の心理的な負担」「スクリプトにないケースへの柔軟な対応方法」「自身の強みを活かした対応の仕方」といったテーマについて深く話し合うことで、<u>オペレーターが自信を持ち、より高品質な対応ができるようサポートすることが可能になります。</u></p> <p>また、<u>1on1を通じて、スクリプト自体の改善点を現場の声から抽出し、業務の最適化を進めることもできるため、組織全体のサービス向上につながります。</u>」</p>
2	「人数が多くて時間が取れない。シフトの制約条件がある」	<p>「コールセンターではシフト制の運用上、全員と定期的に1on1を実施するのは難しいと感じるかもしれません。しかし、1on1は必ずしも全員に均等に実施するものではなく、<u>優先順位をつけて柔軟に運用</u>することで、限られた時間でも大きな効果を得ることができます。</p> <p>例えば、<u>以下のような基準で1on1を設計することで、最小限の時間で最大限の効果を発揮</u>できます。</p> <ul style="list-style-type: none">・経験の浅いメンバーや課題を抱えるメンバーを優先（フォローが必要な人に重点的に実施）・シフトの隙間時間を活用し、短時間の1on1を導入（15分～30分の短縮版を活用） <p>1on1は、<u>オペレーターの不安を軽減し、業務効率を向上させる投資</u>です。適切に運用することで、<u>離職率の低下や顧客対応品質の向上</u>といった長期的な成果につながります。」</p>
3	「メンバーが1on1をやりたがらない」	<p>「1on1の目的が十分に理解されていないことや、過去の経験からネガティブな印象を持っていることが原因である可能性があります。1on1は、「業務のフィードバックを受ける場」だけでなく、「困りごとを相談できる場」「自分の成長について考えられる場」「安心してキャリアや働き方について話せる場」として機能します。この<u>認識をメンバーと共有</u>することで、<u>1on1に対するハードルを下げる</u>ことができます。</p> <p>また、<u>1on1を通じて得られたフィードバックをもとに、業務環境や対応スクリプトの改善を行う</u>ことで、「1on1で話したことがちゃんと反映される」と実感できる仕組みを作ることも重要です。」</p>

<コーポレート部門>

1on1の推進と

1on1支援ツールKakeai活用事例



コーポレート部門 | 1on1の目的の実践事例

コーポレート部門における1on1は、パフォーマンス支援、成長支援、心理的安全性の向上のいずれかを重視する方針を示しながら、メンバーが抱える課題やキャリア目標の深掘り、業務プロセスの効率化、専門スキルの向上を目指すケースが多くなっています。 チームや個人が挑戦と失敗をポジティブに捉えられる職場環境の整備も含めて1on1で対話されることも多くなっています。

No	分類		目的	例
1	パフォーマンス支援	個別課題の早期発見と対処	業務の安定性を確保し、正確性を高めながら、組織全体の連携を促進する	日常業務で発生する潜在的なリスクを洗い出し、早期に安定化を図る
2	成長支援	専門性向上のためのスキルアップ支援	個人の習得意欲が高く、今後部門として必要になるテーマの双方の観点から取り組むことを明確にする	各分野の最新トレンドや実務知識に加えてESG経営やDX推進など、コーポレート部門が対応する新しい課題の学習を支援する
3		部署間の調整負担を軽減するための連携強化	他部署との相互理解を深め、円滑な連携・調整をメンバー自身が進められるようにする	業務改善・調整や交渉をスムーズに進めるため、他部署との連携方法や交渉の仕方をアドバイス・フィードバックする
4	心理的安全性の向上	専門性のある個人に閉じがちな業務遂行上の問題ややりにくさの解消	多様な業務プレッシャーの中で、メンバーが安定したパフォーマンスを維持できるよう支援する	業務のやりにくさを特定、解消し、や組織に貢献できているをフィードバック

コーポレート部門 | 1on1実施の難しさと対処法

コーポレート部門は業務が属人化しやすく、1on1で話すテーマが見つかりにくい傾向があります。そのため、業務の棚卸しや改善策の対話を通じて標準化を進めることが重要です。また、上司が業務の詳細を把握しにくいいため、メンバーのやりにくさを共有し、支援につなげることが求められます。

No	分類	理由	対処法	具体例
1	ルーチン業務が多く業務が属人化しており、1on1で話すべきテーマが見つかりにくい	コーポレート部門は業務の変化が少なく、属人化しやすいため、1on1で話すべきテーマが見つかりにくい。業務改善やキャリアの話が後回しになり、対話が深まりにくい	業務の棚卸しについて対話し、属人化を防ぐ	「今担当している業務の中で他の人に共有できることは？」を定期的に確認し、ナレッジを蓄積する
			日々のルーチン業務の中から「改善できること」をテーマにする	「この業務をもっと早く終わらせる方法は？」「誰が担当しても進められるようにするには？」を話し、標準化を促す
			Kakeaiの継続テーマで「スキルアップ」や「キャリアの視点」を定期的に話す	「今後どんなスキルが必要になりそうか？」を話し、業務の枠を超えた成長の機会を探る
2	上司とメンバーの関係が希薄で、上司から効果的なフィードバックができない	業務の専門性が高く、上司が業務の詳細を把握しきれていない。的確なフィードバックまた、成果が数値化しにくく、評価基準が不明瞭なため、フィードバックが抽象的になりがち	メンバーがやりにくさを感じている業務を上司が支援する	「上司がサポートできることはある？」と聞き、リソース調整や業務改善につなげる
			成果が見えにくい業務の「貢献」を言語化し、適切な評価につなげる	「この業務の影響範囲は？」「どの点が組織に貢献しているか？」を一緒に言語化する
			Kakeaiの共有メモを活用し、フィードバック内容を記録し、次回に活かす	「前回の1on1で話した業務の進捗」を定期的に振り返り、フィードバックの継続性を確保

コーポレート部門 | 1on1推進の周知例

ルーチン業務が多いからこそ、効率化や業務改善の機会を見つける場として1on1が有効です。業務フローの見直しや他部門との連携強化を通じて、生産性向上につながられます。また、1on1は評価ではなく、業務課題の整理やキャリア形成を支援する場です。専門性の高い業務でも、上司が適切な支援につなげることで、メンバーの成長と組織の成果を最大化できます。

No	1on1にネガティブなマネジャーの声	周知例
1	「ルーチン業務が多く、特に話し合うことがない」	<p>「業務がルーチン化しているからこそ、効率化や改善の余地を見つける機会が必要です。1on1では、「現在の業務フローに無駄がないか」「業務効率を上げるツール活用の可能性」「他部門との連携をスムーズにする施策」など、日々の業務の質を向上させるための対話を行うことができます。また、ルーチン業務の中でも、担当者ごとに感じる課題やストレス、キャリアの方向性について話すことで、より働きやすい環境づくりにつなげることが可能です。</p> <p>また、1on1を通じて得られたフィードバックは、業務プロセスの最適化や、新しい施策の立案につながる貴重な情報源となります。普段の業務では見えにくい個々の気付きやアイデアを共有することで、組織全体の生産性向上にも貢献できます。」</p>
2	「メンバーが1on1をやりたがらない」	<p>「コーポレート部門では「1on1で特に話すことがない」「評価面談と何が違うのかわからない」と感じ、消極的な姿勢を示すメンバーがいるかもしれません。しかし、それは1on1の目的や意義が十分に伝わっていない可能性があります。</p> <p>1on1は、評価の場ではなく、「日々の業務で感じている課題の相談」「働き方やキャリアについての整理」「業務改善のアイデア共有」といった、メンバーにとって前向きな対話の場です。実際に1on1を通じて、業務のやりやすさが向上したり、希望するキャリアの道筋が見えたりすることで、1on1の価値を実感するメンバーは少なくありません。1on1の成果を業務環境の改善につなげることで、「話すことに意味がある」と実感してもらえるよう、まずは「1on1はあなたの成長と働きやすさを支援する場」というメッセージを伝えることから始めましょう。」</p>
3	「メンバーのやっている業務の専門性が高く、上司としてアドバイスしにくい」	<p>「1on1は、専門的なアドバイスをする場ではなく、メンバーの課題を整理し、適切な支援につなげるための場です。業務の悩みや成長の方向性を共有し、学習機会の提供や他部門との連携強化を図ることで、組織全体の生産性向上につながります。1on1は「答えを与える場」ではなく、「共に課題を整理し、成長を支援する場」といしましょう。」</p>

施策別

1on1の最新実践事例

1on1をもっと組織内の個の力を引き出す時間に。

エンゲージメント向上、パフォーマンスマネジメントの目的で、
上司と部下の縦のラインで1on1を実施するだけでなく、
同僚や先輩社員との横・斜めの1on1を取り入れる事例が増えてきました。

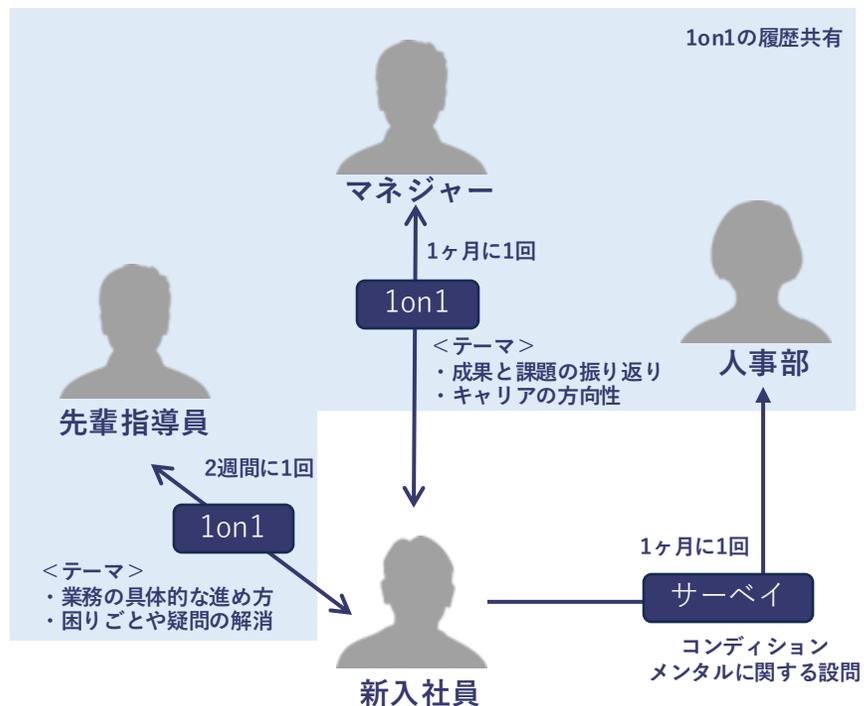
新入社員、若手社員、中途入社者の状況に応じた対話の機会を活用すること
で個にフォーカスした成長・活躍支援が可能になります。

本資料では、施策別に1on1の目的と実施概要例を紹介していきます。

新入社員の活躍支援 | 1on1実施概要例

新入社員との1on1は、組織への適応を促し、早期活躍を支援することが目的です。マネジャーはオンボーディングや成長支援を行い、心理的安全性を確保します。先輩社員は業務の実践的サポートやメンタルフォローを担当し、チーム適応を支援します。Kakeaiを活用し、マネジャー、先輩社員、人事部が連携して組織として新入社員の活躍支援を行います。

■ 1on1の実施イメージ



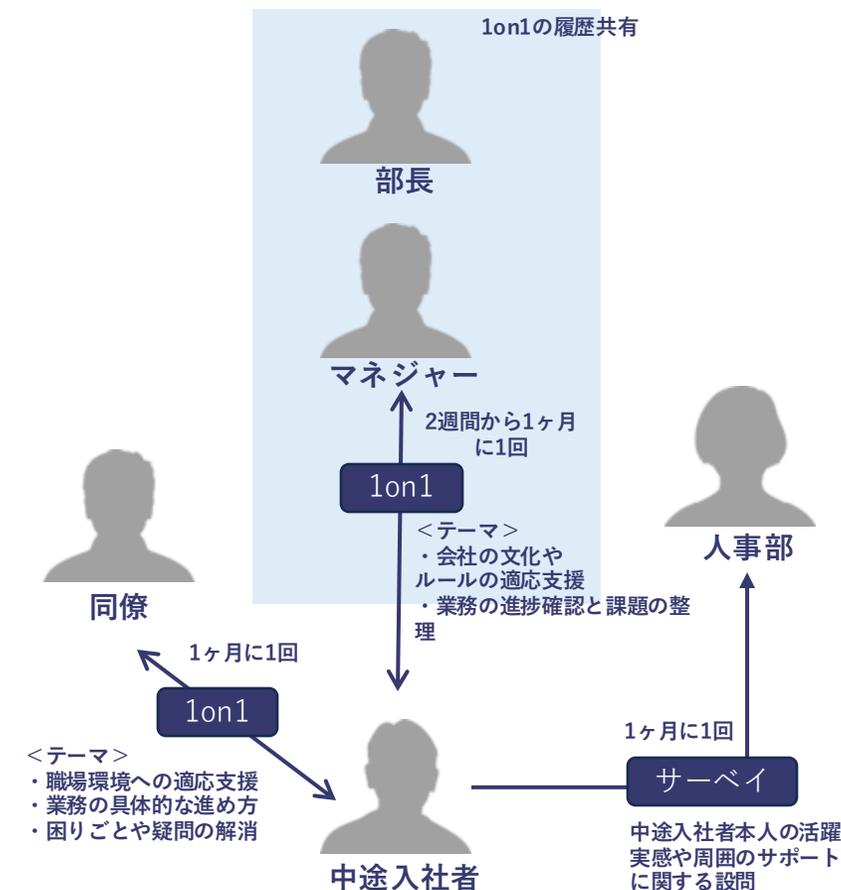
■ 1on1の実施概要

1on1の目的	組織への適応を促し、早期の活躍を支援する
マネジャーとの1on1のねらい	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンボーディング支援：組織のミッションや価値観を理解し、スムーズに業務に適応できるようサポートする ・ 成長支援：新入社員のスキル習得やキャリア形成を促進する ・ 心理的安全性の確保：疑問や悩みを気軽に相談できる関係を築き、早期離職を防ぐ
先輩社員との1on1のねらい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の実践的なサポート：業務の細かい進め方や職場のルールを理解しやすくする ・ メンタル面のフォロー：同期やマネジャーとは異なる立場で、不安や悩みを相談できる環境を提供する ・ チームへの適応支援：職場の雰囲気や文化に馴染めるよう、コミュニケーションの機会を増やす
Kakeai活用のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1on1のテーマをカスタマイズし、新入社員が話しやすい状態に ・ 先輩社員、マネジャー、人事部で1on1のメモを共有して相互フォローを可能に ・ 月に1回新入社員にサーベイに回答してもらい人事部でコンディションを把握し、必要に応じてフォローする

中途入社者の活躍支援 | 1on1実施概要例

中途入社者の1on1は、企業文化の理解と業務適応を促進し、早期戦力化を支援することが目的です。マネージャーとの1on1では役割の明確化や成長支援を行い、同僚との1on1では業務の実践的サポートや社内ネットワークの構築を図ります。Kakeaiを活用し、対話のテーマを調整しながら、メモ共有やサーベイを通じて配属先と人事部が連携して継続的なフォロー体制を整えます。

■ 1on1の実施イメージ



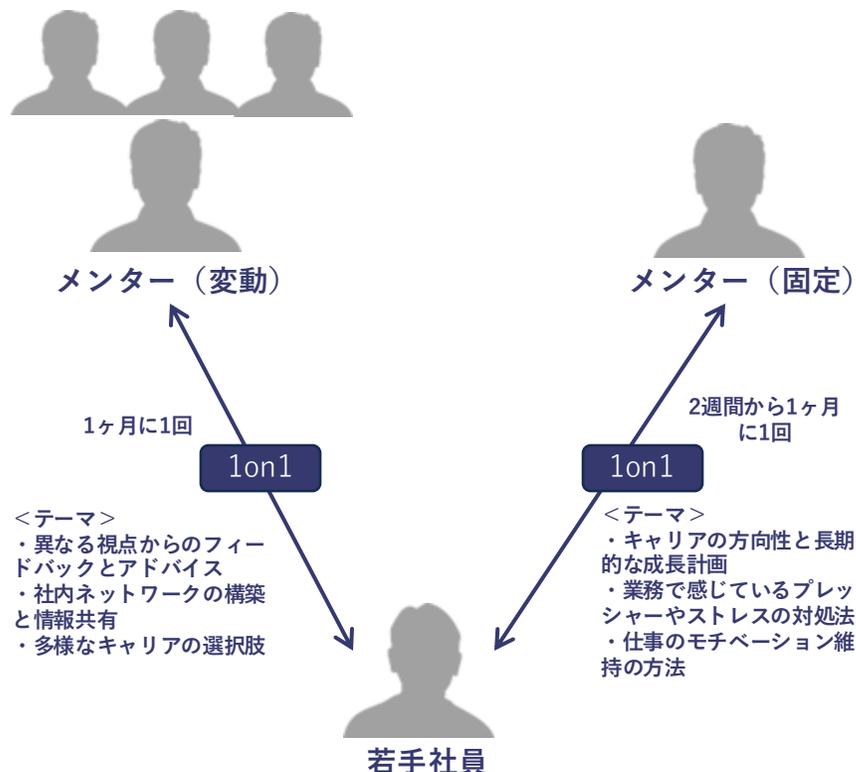
■ 1on1の実施概要

1on1の目的	企業文化の違いを理解し、円滑に業務に適応できるよう支援する役割や期待値を明確にし、成果を出すための行動を具体化する
マネージャーとの1on1のねらい	<ul style="list-style-type: none"> ・早期戦力化の促進：期待される役割を明確にし、業務への適応をサポートする ・オンボーディングの強化：組織のルールやカルチャーを理解し、スムーズに馴染めるよう支援する ・フィードバックと成長支援：適切なフィードバックを通じて成長機会を提供し、パフォーマンス向上につなげる ・モチベーションの維持：前職とのギャップを調整し、意欲的に業務へ取り組めるよう支援する
同僚との1on1のねらい	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の実践的なサポート：業務の細かい進め方やツールの使い方を理解しやすくする ・社内の人脈形成：チームメンバーとの関係を深め、働きやすい環境を作る ・情報共有の促進：業務上の暗黙知や組織のルールをスムーズに習得できるようにする
Kakeai活用のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・1on1のテーマをカスタマイズし、中途入社者の活躍にあたって対話すべきことが話される状態に ・マネージャー、部長で1on1のメモを共有してフォローを可能に ・月に1回中途入社者にサーベイに回答してもらい人事部が必要に応じてフォローする

若手社員向けのメンター制度 | 1on1実施概要例

若手社員向けのメンター制度における1on1は、業務の相談やスキル習得を支援し、成長とキャリア形成を促すことを目的とします。固定メンターとの1on1では、継続的なフィードバックや信頼関係の構築を通じて心理的安全性を確保します。変動メンターとの1on1では、多様な視点を得ることで成長機会を広げ、社内ネットワークを強化します。Kakeaiを活用し、メンティが話したい相手と話しやすい環境を整えメンター制度の運用負荷自体も軽減します。

■ 1on1の実施イメージ



■ 1on1の実施概要

1on1の目的	業務の相談やスキル習得を支援し、若手社員の主体的な成長をす長期的な視点でのキャリア設計を支援し、メンタルケアを通じて心理的安全性を確保する
メンター (固定)との1on1のねらい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長期的な成長支援：一貫したフィードバックを受けながら、若手社員のスキル向上とキャリア形成を支援する ・ 信頼関係の構築：同じメンターと継続的に対話することで、心理的安全性を確保し、本音で相談しやすい環境を作る ・ 業務適応の促進：メンターが若手社員の成長を把握しやすく、個別の強みや課題に応じた指導が可能になる
メンター (変動)との1on1のねらい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多角的な成長支援：異なる視点を持つメンターと対話することで、多様なスキルや考え方を学ぶ機会を提供する ・ 社内ネットワークの拡大：複数のメンターと関わることで、社内の関係性を広げ、職場での働きやすさを向上させる ・ 柔軟なサポート体制：若手社員の成長段階や課題に応じて、最適なメンターからのアドバイスを受けられる
Kakeai活用のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1on1のテーマをカスタマイズし、若手社員が聞きたいことを話しやすい状態に ・ メンターとメンティを双方の希望に応じてペアのマッチングを可能に (運営上の負荷軽減)

現場の上司部下の皆様には支持されるサービス 事実、人事以外からの問合せが82%

1on1支援クラウドKakeaiの基本である「1on1」機能。1on1特有の問題をテクノロジー・UX・特許で解決します。

よりよい1on1を追求し設計されたUX

1on1の質を高める、社会のナレッジ展開やAI

1on1の負担を取り除く、便利で楽な仕組み

1on1専用で発明された複数の特許

日本企業で初めて世界のHRtechサービスTOP30に
選出されるなど、国内外からの高い評価



特許：
二者間のコミュニケーションにおいて個々
人への関わり方を改善するためのコンピュ
ータシステム、方法、およびプログラム 他
(特許 6534179号、6602996号、6602997
号、6651175号、6813219号、7057011号、
7057029号、7084665号、米 国 特 許 第
11461724号)

+

あらゆる1on1を支える、その他の機能（一部）

Kakeai
このとき、これから変わるとき。



すり合わせ

中長期視点での成長支援プランを作成し
1on1につなげる「すり合わせ」機能



サーベイ統合

各種サーベイをKakeaiに統合し、ツール
を減らしながら、1on1を通じた具体的な
改善に接続する「サーベイ」機能



特性の相互理解

脳科学に基づくセルフアセスメントで個
々の特性に合わせた最適なコミュニケー
ションを生み出す「特性相互理解」機能



TODO

1on1をその場限りにとどめず、具体
的に日常につなげる「TODO」機能



メンター・メンティー

Kakeai上でメンター・メンティーと繋が
る、活性化する「メンター・メンティ」
機能



データ連携

ユーザー管理のための他システムとの連
携や、タレントマネジメントシステム等
での1on1データの取り込みを可能にする
「データ連携」機能

株式会社KAKEAI (KAKEAI, Inc.)

設立 | 2018年4月

資本金 | 12億3,824万円 (資本準備金含む)

所在地 | 東京都港区北青山2-13-5 青山サンクレストビル8F

パーパス | あなたがどこで誰と共に生きようとも、
あなたの持つ人生の可能性を絶対に毀損させない。

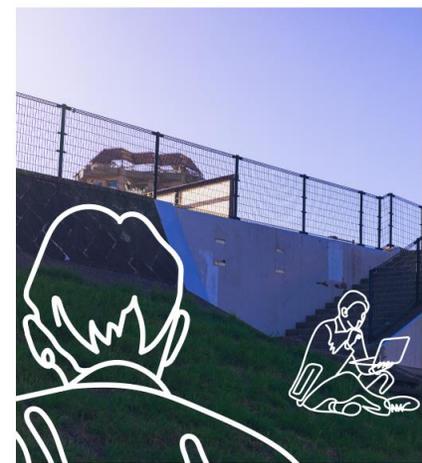
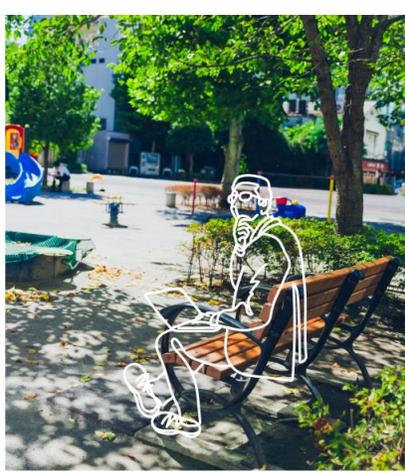
事業内容 | 1on1クラウドKakeai (カケアイ) の開発・運営

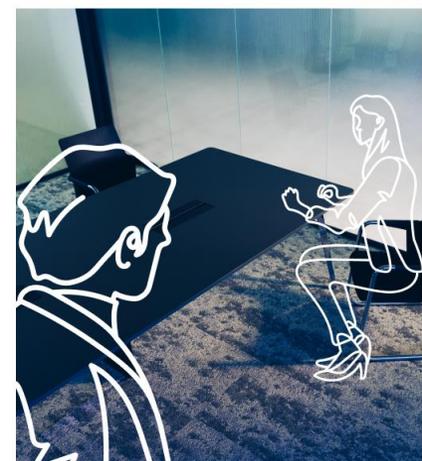
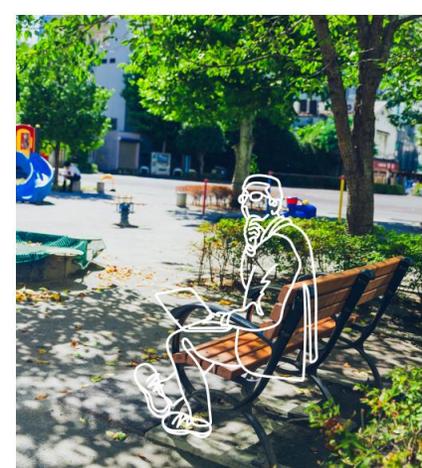
特許 | 属人的なコミュニケーションによる非生産的な状況を変える複数の特許保有
二者間のコミュニケーションにおいて個々人への関わり方を改善するためのコンピュータシステム、方法、およびプログラム 他 (特許6534179号、6602996号、6602997号、6651175号、6813219号、7057011号、7057029号、7084665号、米国特許第11461724号)

受賞 | 日本企業で初めて世界のHRテクノロジースタートアップ30社に選出
(その他、国内外のHRテクノロジー関連アワード受賞多数)

代表著書 | 上司と部下は、なぜすれちがうのか

(2022.8月、ダイヤモンド社 ※ダイヤモンド・ビジネス企画50周年記念)





Kekeai

このとき、これから変わるとき。

株式会社KAKEAI

東京都港区北青山2-13-5 青山サンクレストビル8F

お問い合わせ先

カスタマーリレーション本部 担当 | 川端・白石

contact@kakeai.co.jp

03-6721-1176



BRAND STATEMENT

このとき、 これから変わるとき。

1on1、
この瞬間が、あなたの節目であるように。
この時から、あなた自身を肯定できるように。
このトキメキが、明日もあなたを輝かせるように。
この時間が、人生の分岐点に出会ったと感じられるように。

Kakeai の1on1 は、継続的に対話の質を高めます。

Kakeai